世中视远

Rsupport

RemoteHelp 5.0 用户手册

RemoteHelp 使用指南

声　明

RemoteHelp 5.0 Guide Version 1.01
Copyright ⓒ 2009 RSUPPORT Co., Ltd. All Rights Reserved

本手册仅供Rsupport公司的RemoteHelp产品的用户使用。在此声明：本手册的著作权和知识产权归Rsupport（株）所有，上述权利依据韩国的著作权法和国际著作权条约受到保护。在未事先书面征得Rsupport（株）同意的情况下，将本手册的部分或全部内容无故进行复制、翻印、转载等均属违法行为。

本使用手册的内容将可能随着RemoteHelp的更新而改变，恕不另行通知。从Rsupport官方网站（www.rsupport.com）可下载本使用手册的最新版。

本手册不保证所含信息、文字、图片、链接的准确性或完整性，本公司可在未通知的情况下修改其内容，本公司没有义务通知用户手册的更新，不对最终用户或任何第三方因使用本手册内容引起的直接或间接损失负责。

Windows 95 / 98 / ME / NT / 2000 / 2000 Server / XP / Server 2003 / Vista / Server 2008 等为其他公司所持有的注册商标并受著作权法保护，在此处仅作为引用使用。

本手册部分内容可能与产品实际外观有所不同。Rsupport公司对本手册的内容拥有最终解释权。

ⓒ 2001-2010 Rsupport（株）
邮编：100089
地址：北京市海淀区长春桥路5号新起点嘉园4号楼1903室
主页：http://www.rsupport.com
电话：010-82561810
传真：010-82562978

Copyright ⓒ 2008~2010 RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED.

目　录

专用词汇解释 4
RemoteHelp 5.0简介 5
RemoteHelp是什么? 5
最低配置和推荐配置环境 5
远程支持服务的开始 6
RemoteHelp代理程序的下载和安装 6
远程支持流程 6
通过咨询邀请页面进行远程支持 8
登录代理程序后等待进行客户支持 8
客服咨询邀请页面 8
预约客户专用页面 9
“在线聊天”支持 9
“远程操作”支持 10
通过中转页面进行远程支持 12
登录代理程序后等候进行客户支持 12
引导客户进行远程连接 13
“在线聊天”支持 14
“远程操作”支持 14
RemoteHelp功能简介 15
代理程序 15
聊天窗口 15
Viewer功能列表 18
Viewer > 主菜单 19
Viewer >“鼠标和键盘控制”菜单 21
Viewer >“绘图”菜单 22
Viewer >“视图”菜单 22
Viewer >“工具”菜单 23
Viewer >“辅助功能”菜单 25
连接状态提示窗 25
客户支持 27

Copyright ⓒ 2008~2010 RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED.

专用词汇解释

专用词汇	说明
远程支持	当客户PC上出现问题时无需到现场解决，只需接入互联网与其建立连接即可通过远程操作客户PC来进行支持服务的方式
远程操作	在本地计算机上对远程计算机进行的控制操作
交谈等候	客服登录代理程序，准备进行服务支持的状态
即时服务	客服可即时接受客户的咨询邀请，为客户提供支持服务
等待服务	客服当前正在支持别的客户，客户必须等其完成才可获得此客服的服务支持
预约咨询	客户可提前预约，客服可在约定的时间内对客户进行支持
管理员	管理远程支持环境和客服信息的人员
客服	即本产品的用户，同客户进行交谈或进行远程支持的人员
客户	向客服发出远程支持请求和咨询的人员
代理程序	为进行远程支持安装并运行在客服PC上的RemoteHelp程序
Viewer	远程控制客户PC时在客服PC显示的操作界面
咨询邀请页面	客户向空闲中的客服发送远程咨询邀请时弹出的网页
中转页面	为进行远程支持根据客服的邀请客户需接入的网页
连接状态提示窗	远程支持时显示正在远程控制客户PC的状态提示窗口
客服窗口	同银行窗口一样的概念，在各个窗口分配客服人员，客户根据所需可选择合适的窗口并向客服发送咨询邀请的网页交流空间

Copyright ⓒ 2008~2010 RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED.

RemoteHelp 5.0简介

RemoteHelp是什么?

RemoteHelp是一类可通过网络构建在线HelpDesk和技术支持中心的实时远程支持解决方案。

RemoteHelp是当用户通过Web邀请客服人员给予在线支持时，系统便马上将其连接信息分配至客服人员，客服人员通过Web即时聊天和远程控制模式即可进行远程支持服务的一类“纯网页”支持工具。客户无需安装任何程序即可与客服进行文本聊天、语音聊天及视频聊天，RemoteHelp是一种只需用Web浏览器连接的新颖的远程支持工具。

应用了RemoteHelp的IT HelpDesk，客服不必再像电话支持那样时刻坚守在位置上而是可以灵活地同时对多位客户进行支持，提供更高效的在线支持服务。这也使得企业没有必要为了构建支持中心而另立办公场所或者引进高昂的设备。目前，RemoteHelp在线支持服务不但广泛应用于大型企业中，在中小企业中亦备受关注。

最低配置和推荐配置环境

在RemoteHelp远程支持服务过程中，客服需要安装及登录RemoteHelp代理程序和打开Viewer，客户则无需安装任何程序，在单纯的Web浏览器环境下即可接受远程支持服务。

推荐客服、客户在以下的配置环境中使用RemoteHelp。

	最低配置	推荐配置
操作系统（OS）	Windows 2000	Windows XP以上
CPU	Pentium41.4GHz，256MB	Pentium42.0GHz，512MB以上
网页浏览器	Internet Explorer 6.0	Internet Explorer 6.0以上
(Web Browser)	FireFox 3.0	FireFox 3.0以上
	Safari 3.0	Safari 3.0以上
	Opera 9.0	Opera 9.0以上
	Chrome 1.0	Chrome 1.0以上
网　络	客服人员、客户均能访问Internet即可	

※ 部分企业团体为确保信息安全关闭了80和443端口，在这样的情况下将会造成无法连接。

Copyright ⓒ 2008~2010 RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED.

远程支持服务的开始

RemoteHelp代理程序的下载和安装

（1）登录Rsupport公司网站主页(htttp://rsupport.com)。

（2）在页面上方的导航栏中选择Document选项，在弹出的下拉菜单中选择“下载”命令。

（3）进入下载页面后选择RemoteHelp代理程序下载。

（4）双击运行下载好的rhStartSupport.exe文件(Windows Vista以上环境需要激活UAC)。

（5）根据安装程序的提示安装，安装完毕后在桌面会生成RemoteHelp代理程序图标。

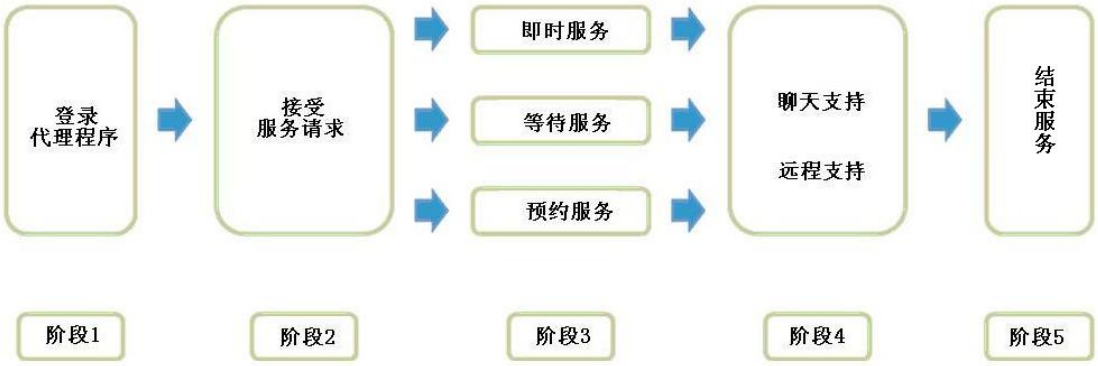
※ 如果为使用代理服务器的环境，在安装过程中出现代理服务器选项时需选择适合本人环境的选项进行安装。关于代理服务器的信息可以向网络管理员询问。

远程支持流程

RemoteHelp远程支持服务可根据客户接入的方式分为以下两种。

1. 通过咨询邀请页面进行远程支持

客户通过咨询窗口请求进行远程支持服务，客服人员登录代理程序后可接收到客户的咨询邀请信息。



（1）客服运行RemoteHelp代理程序后进行登录。

（2）客户通过登录放置在公网上的RemoteHelp服务器网页(例如，http://113366.com/×××)。登录网站后，客户可看到相关的客服列表，客户可根据客服的状态选择即时/等待/预约咨询邀请。

（3）客户发出邀请后，客服PC上将会弹出咨询邀请的提示窗口，打开即可查看咨询邀请的信息。

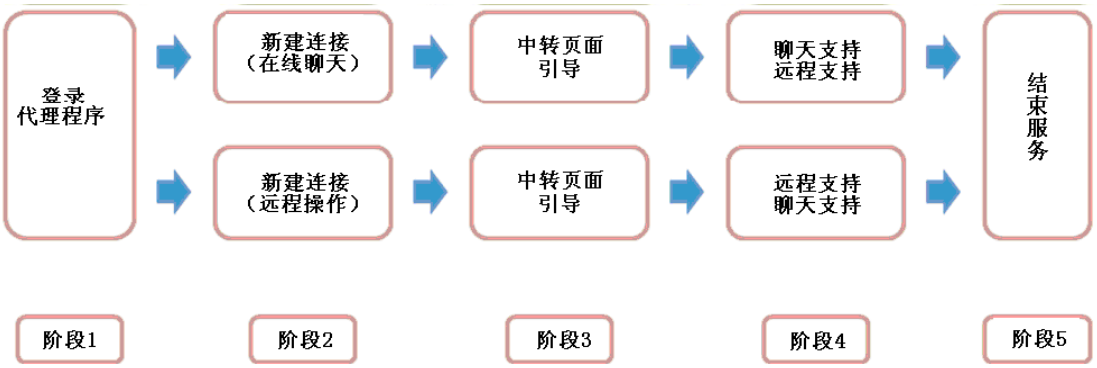
（4）单击上面的“连接”按钮，即可与客户建立连接，进而为客户提供远程支持服务。

（5）服务结束后，单击“关闭”或“终止连接”按钮退出服务。

Copyright ⓒ 2008~2010 RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED.

2、通过中转页面进行远程支持

客服登录代理程序后，在“在线聊天”/“远程操作”模式下引导客户进入指定页面后进行聊天/远程操作服务。



（1）客服运行RemoteHelp代理程序后进行登录。

（2）客服根据咨询内容选择“在线聊天”模式或“远程操作”模式。

（3）引导客户进入中转页面后单击图标或输入连接代码，从而建立连接。

（4）向客户提供在线聊天/远程操作服务。

（5）服务结束后，单击“关闭”或“终止连接”按钮退出服务。

Copyright ⓒ 2008~2010 RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED.

通过咨询邀请页面进行远程支持

登录代理程序后等待进行客户支持

客服人员登录RemoteHelp代理程序后进入等候状态准备进行支持服务，从代理程序的菜单中可查看等候/预约目录中是否有客户需要支持服务。

客服咨询邀请页面

客户在请求服务时，将弹出咨询邀请页面，单击其中的客服窗口可以进行咨询/预约请求。咨询邀请页面每5秒刷新一次，可以看到如下的客服状态显示情况，客户很容易就可以掌握客服人员的状态。

窗口状态	说明
即时服务 (Available)	客服处于空闲状态时
等待服务 (Busy)	超过客服的允许咨询数时
预约服务 (Reservation)	超过客服的允许等候数时
预约咨询 (Offline)	工作时间结束或休息日中
不可咨询 (Offline)	非工作时间或休息日中超过客服的允许预约数

※ 在管理员页面中可以设定各个客服允许支持的客户数。

设定值	说明
允许服务数	每位客服可以即时支持的客户数
允许等候数	可以向服务中的客服分配的等待客户数
允许预约数	超过允许服务数和允许等候数时可以允许进行预约的客户数

Copyright ⓒ 2008~2010 RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED.

预约客户专用页面

预约客户专用页面即中转页面，为预约客户在预约时间内可与客服建立连接的页面。具体可以通过咨询邀请页面右上端的链接进行连接。

“在线聊天”支持

客服在登录代理程序后即进入等候交谈状态。当客户发出咨询邀请时，客服PC桌面的右下方将弹出客户请求提示框，直接单击它或者单击在线等候客户目录中的客户即可进行远程支持。在“在线聊天”状态时可根据需要转换至“远程操作”状态。

1. 即时服务

这是指当客户发出咨询邀请时，客服立即进行支持的服务方式。

客户发出咨询邀请后，在登录了代理程序的客服PC上可以看到如下的提示信息，客服人员通过单击“确定”按钮即可进行聊天。

2. 等待服务

Copyright ⓒ 2008~2010 RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED.

这是指当客服正在服务中或暂时离开座位时，客户需要等待片刻才可得客服支持的服务方式。客服单击等候客户目录中的客户即可进行服务支持。

3．预约服务

这是指在客服无法进行即时/等待服务时，客户可预约特定的日期/时间进行支持的服务方式。在申请预约服务时，包含预约内容和连接URL的邮件将会发送至客户的注册邮箱中，客户在约定的时间内打开邮箱的链接即可同客服进行连接。当然，这需要客服在客户预约的时间内等候。

“远程操作”支持

在聊天过程中需要进行远程操作支持时，客服可向客户发出远程操作支持邀请（如下图所示）。客户接受后，客服可以远程操作客户PC的方式为其提供支持服务。

（1）客服单击聊天窗口中的“远程操作”图标。

Copyright ⓒ 2008~2010 RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED.

（2）在客服PC将弹出RemoteHelp远程操作界面，在客户PC的聊天窗口中将会显示远程操作支持邀请的提示信息。

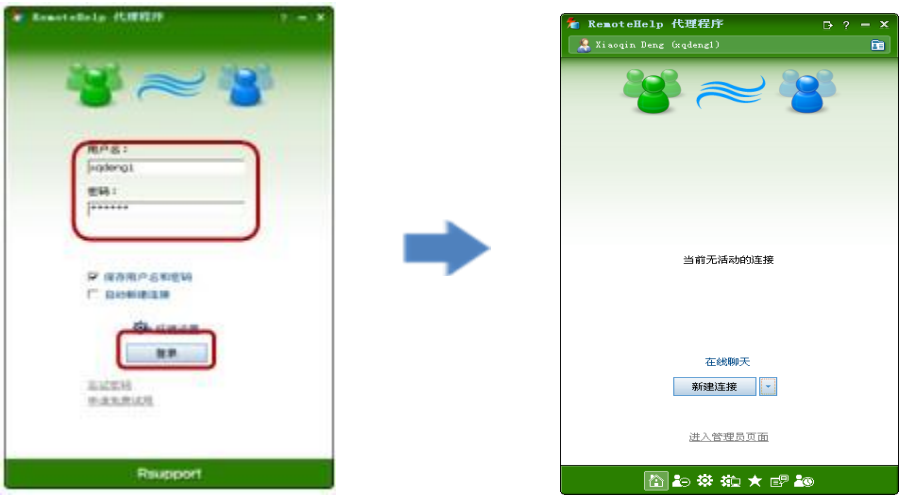
Copyright ⓒ 2008~2010 RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED.

通过中转页面进行远程支持

登录代理程序后等候进行客户支持

1. 登录代理程序

输入用户名和密码后，单击“登录”按钮进行登录。



2.“在线聊天”支持

（1）单击“新建连接”右侧的 按钮，在弹出的下拉菜单中选择“在线聊天”选项。

（2）客服PC上弹出聊天等候界面，将界面上显示的中转URL和连接代码告知客户。客户打开中转页面输入连接代码，即可与客服建立远程连接，进入“在线聊天”支持状态。

※ 在“在线聊天”支持过程中可根据需要可以切换至“远程操作”支持模式。

※ 单击“新建连接”按钮时，会根据之前已选择的支持模式而进入“在线聊天”或“远程操作”状态。例如，如果之前已选择的为“在线聊天”支持模式，单击“新建连接”按钮时就会直接进入聊天等候状态。

Copyright ⓒ 2008~2010 RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED.

3.“远程操作”支持

（1）单击“新建连接”右侧的 按钮，在弹出的下拉菜单中选择“远程操作”选项。

（2）客服PC上弹出RemoteHelp远程操作界面，将界面上显示的中转URL和连接代码告知客户。客户打开中转页面输入连接代码，即可与客服建立远程连接，进入“远程操作”支持状态。

引导客户进行远程连接

（1）在等待“在线聊天”或者“远程操作”连接时，需将界面上显示的中转URL和连接代码告知客户。（在等待“在线聊天”连接时，可用邮件发送接入引导信息）

（2）客户接入后，客服需告知其接入代码或者图标序号，引导客户输入及确定连接。

（3）在等待“远程操作”连接时，客户输入连接代码或单击相应图标后，客户PC上将会自动弹出一个临时安装文件的下载窗口，下载并运行此文件即可建立远程连接。

连接代码方式

单击图标方式

客服“在线聊天”等候

客户输入连接代码(或单击图标)后即可与客服建立“在线聊天”连接。

客服“远程操作”等候

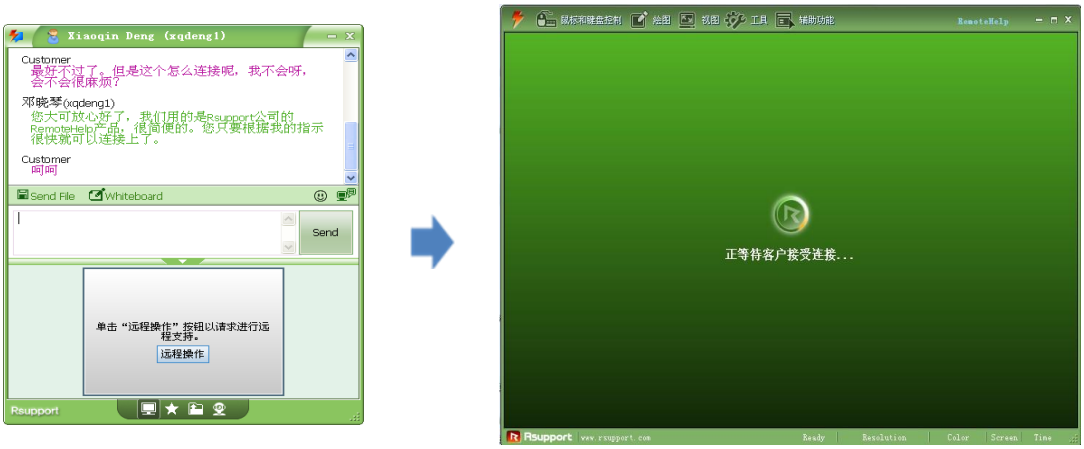
客户输入连接代码(或单击图标)后，运行自动下载下来的临时安装文件即可与客服建立“远程操作”连接。

※ 临时安装文件：与客服建立远程连接时在客户PC上只运行一次的文件，在远程支持结束后可删除。

Copyright ⓒ 2008~2010 RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED.

“在线聊天”支持

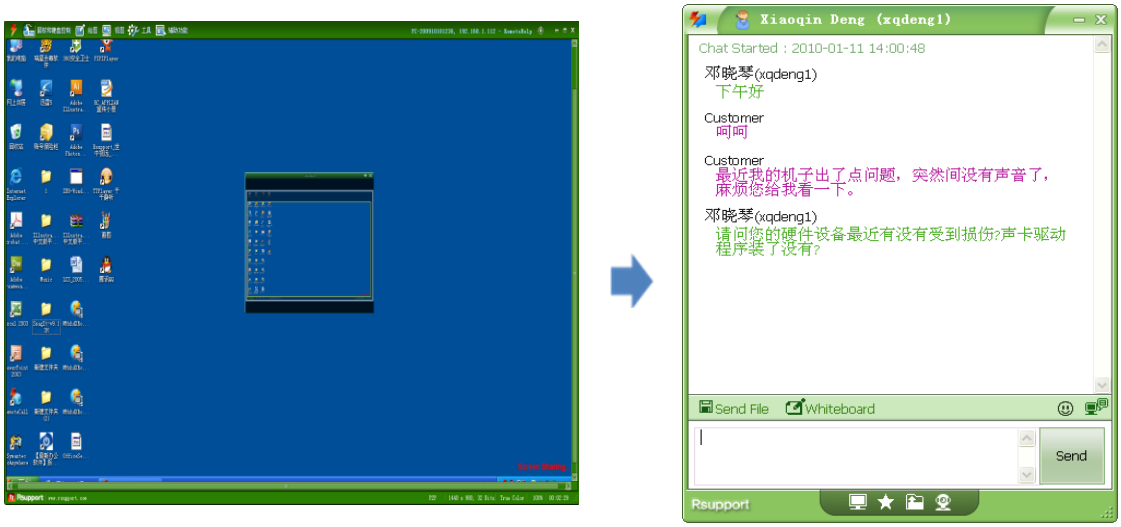
客户不需另外安装任何程序只需通过浏览器即可与客服进行实时聊天。在“在线聊天”支持过程中，当客服需要为客户提供远程操作支持时可以利用聊天窗中的“远程操作”支持功能，同时远程协助客户。



聊天支持　　聊天支持中等待进行“远程操作”支持

“远程操作”支持

客户在中转页面上输入连接代码（或单击图标）后，下载临时安装文件并运行，这时客户PC会远程连接到客服PC上处于等待状态的RemoteHelp Viewer上。在客户同意客服的邀请后，客服即可远程对客户的计算机进行操作。对于客服的远程操作权限，客户只需通过移动鼠标等简单的操作即可收回。客服在进行远程操作支持的同时可通过聊天功能与客户进行实时沟通。



远程操作支持　　远程操作支持时的聊天窗口

Copyright ⓒ 2008~2010 RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED.

RemoteHelp功能简介

代理程序

1. 代理程序 (客服)状态

图标	状态	说　　明
	在线	客服当前无交谈对象，可以即时进行服务支持
	离开	客服不在其位置上，无法进行即时服务支持
	忙碌	客服正在进行支持服务，可以等候或者预约咨询
	离线	客服未登录代理程序

2. 代理程序功能简介

图标	功能	说　　明
	主页	可进入当前远程连接的主页
	邀请详情	可查看等候中的客户并选择客户建立连接
	网络环境设置	可对认证服务器和代理服务器的网络环境进行设置
	远程支持环境设置	可设置VRVD控制选项及其他选项设置
	收藏夹	可查看已收藏的经常使用的URL、文件夹以及程序等
	远程支持历史记录	可按日期查询远程支持记录，在此可将支持记录另存为Excel文件
	预约目录	可查看申请预约咨询的客户情况

聊天窗口

1. 聊天窗口功能简介

图标	功能	说明
	文件传送	通过聊天窗口可向客户传送文件
	白板	利用此功能，客服人员、客户可通过“共享白板”同时进行交互式绘图或文本输入
	制作聊天日志	制作/修改咨询日志
	会话移交	把当前服务的客户移交至其他客服
	远程操作	在聊天支持过程中，当需要为客户提供远程操作支持时可发出远程操作邀请
	收藏功能	可以发送提前设置好的收藏目录给客户
	文件目录	发送/接收文件的目录

Copyright ⓒ 2008~2010 RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED.

	视频交谈	可以同客户进行视频交谈

2. 文件传送

（1）单击聊天窗口中的“文件传送”按钮 。

（2）选择要传送的文件后单击“打开”按钮。

（3）单击确认弹出的“上传完成”的提示信息。

（4）已传送的文件名将会显示在聊天窗口中，客服和客户单击文件名即可进行下载（交谈结束时上传的文件将自动删除）

3. 白板功能

（1）单击聊天窗口中的“白板”按钮 。

（2）白板即在客服PC上运行，而在客户PC的聊天窗口中将出现请求运行白板的提示信息。

（客服PC）白板界面

（客户PC）聊天窗口的提示信息

（3）在客户单击“接受”按钮后，客户PC上将自动弹出支持此功能的临时安装文件的下载窗口。

（4）客户单击“运行”按钮后即可使用白板。

关于白板的相关功能可参照下表。

图标	功能	图标	功能
	选择/移动对象		绘制
	橡皮擦		文字
	圆		矩形
	直线		插入图片
	线条颜色		磅值
	打印白板内容		保存白板(BMP格式)
	复制白板内容至剪贴板		新建白板

4. 制作服务日志

（1）客服单击聊天窗口的 按钮，在弹出的子菜单中选择“ 服务日志”选项。

（2）弹出服务日志制作窗口，在其中输入当前客户支持服务相关的信息，然后保存。(写入的内容可以修改)

Copyright ⓒ 2008~2010 RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED.

5. 会话移交

（1）A客服单击聊天窗口的按钮，在弹出的子菜单中选择“ 会话移交”选项。

（2）A客服在窗中选择要转接B客服后，单击“会话移交”按钮。

（3）B客服即会收到会话移交的邀请提示信息。

（4）B客服单击“接受”按钮后，即可与当前客户进行交谈(A客服未中断交谈时，A客服与B客服可同时为当前客户提供支持服务)

关于B客服是否可作为转接的对象，可根据其图标状态来确认。（可参照下表）

图标	状态	说　明	可能与否
	空闲	处于等待客户交谈	可以
	忙碌	正在同客户进行交谈	可以
	连接中	正在连接客户进行交谈	可以
	离开	离开座位	可以
	预约中	有交谈预约	可以
	离线	未登录代理程序	不可以

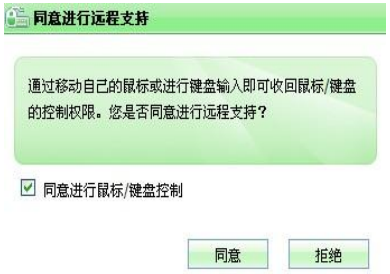
6. 远程操作

（1）客服单击聊天窗中的“远程操作”图标后单击“远程操作”按钮。

Copyright ⓒ 2008~2010 RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED.

（2）在客服PC上将弹出RemoteHelp Viewer，而在客户PC的聊天窗口中将出现请求远程操作的提示信息。

（客服PC）Viewer界面



（客户PC）聊天窗口的提示信息

（3）在客户单击“是”按钮后，客户PC上将自动弹出支持此功能的临时安装文件的下载窗口。

（4）客户单击“运行”按钮后即可于远程客服建立连接。

Viewer功能列表

菜单	功能	说　明
Home	新建连接	可建立新的远程连接
	控制设置	设定远程连接及控制环境
	服务日志	可制作服务日志
	打开接收文件夹	可打开远程支持过程中已从客户PC处收到的文件所在的文件夹
	查看文件接收目录	可查看远程支持过程中已从客户PC处收到的文件目录
	会话移交	把当前连接的客户转交给其他客服
	锁定RemoteHelp Viewer	在客户支持服务中，当客服需要离开座位时可以锁定RemoteHelp Viewer
	远程重启连接	在远程重启客户PC后可自动重新连接
	在安全模式下重启连接	远程重启客户PC到安全模式后自动重新连接
	使用管理员账户重新连接	将当前连接切换至管理员账户重新连接
	退出	终止远程连接
鼠标和键盘	鼠标和键盘控制	客服（向客户请求）取得客户PC的鼠标和键盘的控制权限
	鼠标追踪	客户PC的鼠标移动在客服PC的界面上显示
	光标指针(箭头)	在客户PC上显示光标指针为箭头
	光标指针(圆点)	在客户PC上显示光标指针为圆点

Copyright ⓒ 2008~2010 RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED.

	传送“Ctrl+Alt+Del”功能	按下Ctrl+Alt+Del键进行传送，即可打开远程PC的Windows任务管理器
绘图	绘图(线条、图形等)	在客户PC桌面上可以进行画图(双向，客服和客户能同时操作)
视图	视图设置	可设置Viewer的默认视图
	远程显示器	当远程客户PC具有多显示器时可选择要支持的显示器
	桌面导航	当客户PC的桌面画面比Viewer中的视图大时，通过此功能可更容易地查看不能显示的部分
	自定义调整	可手动设置客户PC桌面在Viewer中显示的视图大小（25%~%200）
	自动调整	可自动设置客户PC桌面在Viewer中显示的视图大小
	实际大小	以客户PC桌面的实际视图大小在Viewer中显示
	全屏显示	全屏显示客户PC桌面
工具	截屏	可对客户PC桌面截屏，并以PNG格式储存到客服PC上
	传送URL	可向客户PC的Web浏览器传送URL
	发送文件	可将本地PC上的文件发送至客户PC上
	接收文件	可从将客户PC上的文件接收到本地PC上
	剪贴板	可远程发送/接收剪贴板的内容
	画面传送	可将本地桌面显示给远程客户
	白板	利用此功能，客服人员、客户可通过“共享白板”同时进行交互式绘图或文本输入
	聊天	可打开聊天窗口与远程客户进行聊天
	声卡共享	可收听到远程PC上的声音
辅助功能	收藏夹	可将支持过程中经常用到的文件、URL等收藏至此，需要用时直接单击即可将相关的文件、URL等传送至远程PC上
	远程系统信息	可查看远程PC的系统信息
	远程进程信息	可查看/结束远程PC的进程

Viewer > 主菜单

1. 控制设置

在远程连接过时可以对相关环境进行设置，连接后也可以对之前的设置进行更改。

Copyright ⓒ 2008~2010 RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED.

分 类	选 项	详细说明
基本连接	网络	根据网络环境选择是否进行数据压缩 一般网络环境：压缩数据进行传送 高速网络环境：非压缩传送
	控制模式	根据远程PC的环境选择控制模式 速度控制模式：使用虚拟驱动检测画面 图形控制模式：不使用虚拟驱动检测画面
	屏幕颜色	选择远程屏幕在客服Viewer中显示的颜色
	颜色质量	在一般网络环境下调整远程屏幕颜色的质量
桌面共享	远程屏幕分辨率	可以调整客户PC的屏幕分辨率
	远程屏幕颜色	可以调整客户PC的屏幕颜色
屏幕滚动	自动/水平滚动	当客户PC的桌面视图比客服PC桌面视图大时，Viewer右下端会出现滚动条，只需移动鼠标即可上下左右移动

2. 打开接收文件夹

在远程支持过程接收的文件都储存到一个固定的文件夹中。接收文件的储存路径一般为：共享文档(或我的文档)\Rsupport\RemoteHelp\Received Files。

3. 查看文件接收目录

在远程支持过程中接收到从客户发来的文件时，即可获取传送文件的目录。单击文件名即可打开文件。

4. 会话移交

把当前远程支持中的客户移交给其他客服，其具体步骤如下。

（1）单击图标，在弹出的下拉菜单中选择“会话移交“选项。

（2）在远程支持中的客户PC上可以看到如下的请求会话移交的提示信息。

（3）客户同意后，客服PC上会出现如下允许会话移交客服名单。

Copyright ⓒ 2008~2010 RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED.

（4）当前客服选择要移交的对象客服，然后单击“会话共享邀请”按钮。

（5）接受会话移交的客服会收到会话移交提示信息（客服在线时）。

5. 锁定RemoteHelp Viewer

在远程支持过程中，当客服需要暂时离开座位时，可以使用此功能使Viewer的所有功能禁用。解除锁定时需使用登录代理程序时的密码。

6. 远程重启连接

在远程支持过程中需要重启客户PC时，单击此选项，在征得客户同意后，客户PC重启后就会自动和当前的客服重新连接。

对于使用Windows Vista以上的操作系统的客户来说，在重新连接时将弹出UAC(用户账户控制)窗中，客户需要单击“继续”按钮才能使用远程重启连接功能。

对于设置密码的PC需要客户输入密码才能进行远程重启连接。

7. 在安全模式下重启连接

在远程支持过程中需要客户PC重启到安全模式时，单击此选项，在征得客户同意后，客户PC即重启到安全模式并和当前的客服重新连接。

8. 使用管理员账户重新连接

在客户使用的账户功能受限，需要用管理员权限来进行远程支持服务时，单击此功能，即可中断当前的连接自动切换到管理员账户重新连接。

使用管理员账户连接时菜单不能被激活。

Viewer >“鼠标和键盘控制”菜单

Copyright ⓒ 2008~2010 RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED.

1. 鼠标和键盘控制

建立远程支持连接后，单击此选项才可获得客户PC鼠标和键盘的控制权限。根据不同的设置，在客户PC上将会看到如下的确认控制的提示信息。

客户可以选择“鼠标”、“键盘”来提供控制权限。即使在客服控制的状态下，当客户进行鼠标/键盘操作时，控制权限会暂时从客服手中流失。

2. 鼠标追踪

单击此选项，客服可以看到客户移动鼠标的动作。

3. 光标指针(箭头/圆点)

在客户PC上显示箭头/圆点模样的光标指针。在远程支持服务过程中，当需要标示特定位置或移动时使用此选项就可以很容易察觉。

4. 传送“Ctrl+Alt+Del”功能

按下Ctrl+Alt+Del组合键进行传送，即可打开远程PC的Windows任务管理器。

Viewer ＞“绘图”菜单

在远程支持过程中，客服和客户可以同时在客户PC桌面上绘制曲线、直线、矩形、圆等图形，并可设置线条的磅值和颜色。客户在需要画图时单击连接状态提示窗的 图标即可在本机上进行绘图。

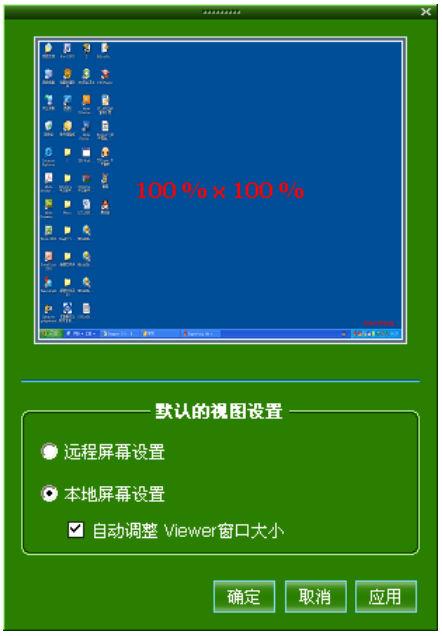
Viewer ＞“视图”菜单

1. 视图设置

根据客服PC和客户PC的屏幕分辨率可以对远程桌面的视图进行不同的设置。反复单击Viewer的“视图设置”选项可逐渐缩小客户PC桌面在Viewer上的视图。

- **远程屏幕设置：**按客户PC的屏幕分辨率设置其在Viewer中的视图。
- **本地屏幕设置：**根据Viewer的大小设置客户PC桌面在Viewer中的视图。
- **自动调整Viewer窗口大小：**放大/缩小远程桌面时，Viewer中的视图大小也自动调整。

Copyright ⓒ 2008~2010 RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED.



2. 远程显示器

当客户PC上接有两台以上的显示视器时，客服可通过此选项来选择需要控制操作的显示器接入Viewer中。

3. 桌面导航

当客户PC的桌面画面比Viewer中的视图大时，通过此功能可更容易地查看不能显示的部分。

4. 自定义调整

客服可根据需要手动设置客户PC桌面在Viewer中显示的视图大小（25%~200%）。

5. 自动调整

自动调整客户PC桌面在Viewer中显示的视图大小。

6. 实际大小

以客户PC桌面的实际视图大小在Viewer中显示。

7. 全屏显示

以全屏模式显示远程客户的桌面。

Viewer > “工具”菜单

1. 截屏

可对客户PC桌面截屏，并以PNG格式储存到客服PC上。文件储存路径为：共享文档(或我的文档)\Rsupport\RemoteHelp\Capture。

Copyright ⓒ 2008~2010 RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED.

2. 传送URL

客服只需通过URL传送即可在客户PC上运行浏览器并打开URL。

3. 发送文件

发送客服PC上的文件到客户PC上。支持拖放和复制粘贴功能，即可直接将客服PC中的文件拖至客户PC指定的文件夹中，或者可使用粘贴功能将文件复制过去。根据管理员的设置，可以将文件发送确认窗口显示在客户PC上。

文件储存路径为：共享文档(或我的文档)\Rsupport\RemoteHelp\Received Files。

应用程序文件(*.exe、*.msi 等)无法传送。

4. 接收文件

将客户PC上的文件带至客服PC上。支持拖放和复制粘贴功能，(亦支持Ctrl+C / Ctrl+V快捷键)，即可直接将客服PC中的文件拖至客户PC指定的文件夹中，或者可使用粘贴功能将文件复制过去。

当客户欲向客服发送文件时，单击连接状态提示窗中的 下拉菜单中的“文件传送”选项，选中要发送的文件或者将文件拖至连接状态提示窗中即可。

应用程序文件(*.exe、*.msi 等)无法传送。

文件储存路径为：共享文档(或我的文档)\Rsupport\RemoteHelp\Received Files。

5. 剪贴板

可远程发送/接收剪贴板的内容。

6. 画面传送

将客服PC的桌面显示在客户PC桌面上，此时客户可以在客服PC桌面上绘图。

客户无法对客服PC的鼠标键盘进行控制。

7. 白板

利用此功能，客服人员、客户可通过“共享白板”同时进行交互式绘图或文本输入。

8. 聊天

选择此选项可打开聊天窗口，客服和客户即可进行对话。聊天内容及其中传送文件的日志都可保存在支持服务日志中。

9. 声卡共享

选择此选项，客户PC上的声音即可在客服PC上听到。

Copyright ⓒ 2008~2010 RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED.

此功能的实现由客户PC声卡的种类决定。

Viewer >“辅助功能”菜单

1. 收藏夹

可将支持过程中经常用到的文件、URL等收藏至此，需要用时直接单击即可将相关的文件、URL等传送至远程PC上。

2. 远程系统信息

可查看客户PC的系统信息(软件和硬件)。

3. 远程进程信息

可查看客户PC的进程信息或者中止运行中的进程。

连接状态提示窗

在远程支持过程中，通过客户PC右下端的“远程支持中”标示和客户PC上出现的引导窗口，客服可以看到客户PC正处于远程支持中。另外，通过该连接状态提示窗客户不但可以中止画面传送，还可以使用其他多种功能。

关闭连接状态提示窗会中断与客服的远程连接。

关于连接状态提示窗各个功能可参考下表。

图标	功能	说　　明
	聊天	可打开聊天窗口同客服进行即时聊天
	绘图	客人在自身PC或者客户PC桌面上绘图
	窗口置顶	使连接状态提示窗总在其他窗口的最前端显示

Copyright ⓒ 2008~2010 RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED.

	文件传送	可将本机上的文件发送至远程客服的PC上
	打开接收文件夹	打开储存已从客服PC处接收到文件的文件夹
	删除/安装远程打印机	删除/安装远程打印机驱动
	放大连接状态提示窗	在连接状态提示窗中显示在客服PC上Viewer中的视图
	缩小连接状态提示窗	隐藏显示在客服PC上Viewer中的视图
	中断画面传送	中断画面的传送，同时控制权限也可收回
	开始画面传送	开始画面的传送

Copyright ⓒ 2008~2010 RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED.

客户支持

本使用指南尤其适合不熟知RemoteHelp使用方法的初用者阅读。如果通过本使用指南还不能很好地理解相关内容或者未能获取足够的信息，请参考下面的联系信息。

（1）登录Rsupport（株）的官方网站http://www.rsupport.com可以查询到RemoteHelp相关的技术疑问解答和帮助文档。未能收录的疑问欢迎您留言提问。

（2）如有紧急支持情况发生时，请拨打010-82561810 (周一至周五09:00-18:00)。

技术咨询：Rsupport（株）技术支持小组　support.cn@rsupport.com

Copyright ⓒ 2008~2010 RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED.